

黑龙江珍宝岛药业股份有限公司

投资者投诉处理工作制度

总 则

第一条 为进一步规范黑龙江珍宝岛药业股份有限公司（以下简称“公司”）投资者投诉处理工作，建立健全投资者投诉处理机制，切实保护投资者合法权益，维护公司资本市场形象与信誉，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证监会《上市公司与投资者关系工作指引》、《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》、黑龙江省证监局《关于印发〈关于落实辖区上市公司投资者诉求处理首要责任的实施意见〉的通知》等法律、法规及规范性文件的要求，特制定本制度。

第二条 公司应承担投资者投诉处理的首要责任，依法、及时解决问题，切实保护投资者合法权益。

第三条 本制度适用于公司处理投资者涉及证券市场信息披露、公司治理、投资者权益保护等相关投诉事项。公司客户、员工及其他相关利益主体对公司产品或服务 quality，民事合同或劳资纠纷、专利、环保等生产经营相关问题的投诉不属于本制度范围。

第二章 工作机制和人员安排

第四条 投资者投诉处理工作为公司投资者关系管理和投资者权益保护的重要内容，切实关系到公司资本市场的形象与信誉。公司各部门应统筹协调，规范处理投资者投诉。

第五条 公司董事会秘书为投资者处理工作的主要负责人，公司

董事会办公室负责投资者投诉受理、分类处理与汇总工作。董事会办公室负责的投诉处理主要工作如下：

- （一）受理各种直接投诉；
- （二）承接中国证监会“12386”投诉热线的转办件，及其他的间接投诉；
- （三）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- （四）定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

第六条 公司应加强有关人员的培训，提高投诉处理工作人员的业务水平，确保投资者处理机制高效运行。

第七条 投诉管理工作人员接到投资者投诉后，应及时核实相关内容，并如实做好登记。对于能够直接处理和答复的投诉，应直接处理和答复；不能直接处理解决的投诉，应及时向公司相关部门汇报，由董事会办公室协调处理解决。

第八条 公司董事会办公室应定期对投诉事项进行分类整理，做好分析研判工作。对于投资者集中或反复反映的事项，应制定相应的处理方案，妥善化解矛盾纠纷。

第三章 投资者投诉处理

第九条 公司向投资者公开投诉受理的渠道包括：电话、信函、传真、电子邮件或来访等，以及证券监督管理机构和其它部门单位转办的投诉，投资者可以通过前述任何一种可供选择的联系方式向公司提出投诉并得到及时反馈和有效处理。

第十条 公司董事会办公室接到投诉后，工作人员应认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实填写《黑龙江珍宝岛药业股份有限公司投资者投诉登记表》，详细记录投诉人姓名、联系方式、投诉事项等相关信息。依法对投诉人基本信息和有关投诉资料保密，并自接到投诉之日起 15 日内决定是否受理投诉事项。

第十一条 公司受理投资者对涉及其合法权益事项的投诉，包括但不限于：

- （一）信息披露存在违规行为或违反公司信息披露管理制度；
- （二）治理机制不健全，重大事项决策程序违反法律法规和公司章程等内部管理制度的规定；
- （三）关联交易信息披露和决策程序违规；
- （四）违规对外担保；
- （五）承诺未按期履行；
- （六）投资者电话多次无人接听等投资者关系管理工作相关问题；
- （七）其他损害投资者合法权益的行为。

第十二条 公司应当在规定期限内完成投资者投诉事项的处理，并通过适当的方式将办理情况回复投诉人。工作人员在接到投诉时，对于能够当场直接处理和答复的投诉，应尽量立即处理、当场答复，并将处理情况登记在案；不能当场解决的投诉，应当自受理之日起 60 日内办结并向投诉人告知处理结果；情况复杂需要延期办理的，工作人员应按照证券监督管理机构相关文件要求做好延期申请和情

况汇报工作，并告知投诉人延期理由。

第十三条 公司应认真核实投资者所反映的事项是否属实，积极妥善地解决投资者合理诉求。

公司在处理投资者相关投诉事项过程中，发现公司在信息披露、公司治理等方面存在违规行为或违反公司内部管理制度的，应立即进行整改，及时履行相关信息披露义务或对已公告的信息进行更正，严格履行相关决策程序，修订完善相关制度。投诉人提供的信息不实或提出的诉求缺乏法律法规依据、不合理的，公司决定不受理的，工作人员应认真做好沟通解释工作，争取投诉人的理解。

第十四条 工作人员在处理投诉事项时应遵循公平披露原则，注意对尚未公布的信息及其他内部信息的保密；投诉事项回复内容涉及依法依规应公开披露信息的，回复投诉人的时间不得早于相关信息对外公开披露的时间。

第十五条 公司应当建立投资者投诉处理工作台账，详细记载投诉日期、投诉人、联系方式、投诉事项、经办人员、处理过程、处理结果等信息并整理归档。台账记录和相关资料保存时间不得少于两年。

第十六条 发生非正常上访、闹访、群访和群体性事件时，公司应当启动信访维稳预案，主要负责人应到达现场，劝解和疏导上访人员，依法进行处理，并及时向当地公安等部门报告。

第四章 附则

第十七条 本制度未尽事宜，将按照国家有关法律、法规和公司章程规定执行。本细则如与国家颁布的法律、行政法规、行政规章或

经合法程序修改后的《公司章程》相抵触时，按国家有关法律、行政法规、行政规章和《公司章程》的规定执行。

第十八条 本制度由公司董事会负责制定、修改和解释，经董事会审议通过之日起实施，修改亦同。

二〇一七年九月二十九日

投资者投诉登记表

投诉方式：来电 来函 来访 “12386”转办 其他

投诉人姓名		投诉人身份	
投诉时间		联系电话	
投诉类别	<input type="checkbox"/> 信息披露存在违规行为或违反公司信息披露管理制度		
	<input type="checkbox"/> 治理机制不健全，重大事项决策程序违反法律法规和公司章程等内部管理制度的规定		
	<input type="checkbox"/> 关联交易信息披露和决策程序违规		
	<input type="checkbox"/> 违规对外担保		
	<input type="checkbox"/> 承诺未按期履行		
	<input type="checkbox"/> 投资者电话多次无人接听等投资者关系管理工作相关问题		
	<input type="checkbox"/> 其他损害投资者合法权益的行为		
投诉内容：			
调查核实情况：			
处理结果：			
备注：			

记录人：

登记时间：